

Ninguna parte ni la totalidad de este documento puede ser reproducida, grabada o transmitida en forma alguna ni por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de los autores Victoria Tur Viñes © Victoria.Tur@ua.es

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**  
***CALIDAD DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES INFANTILES***  
**(CALCONINF)**  
**Universidad de Alicante**

**2004-2007: Ministerio de Educación y Ciencia-FEDER.**  
**Secretaría de Humanidades y Ciencias Sociales.**  
**Programa I+D+i 2004-2007(SEJ2004-01830/CPOL)**

**Investigadora principal: Victoria Tur Viñes ©**  
**Autores colaboradores:**

**Dra. Macarena Lozano Oyola**  
**Luis Benjamín Romero Landa**

**INFORME RELATIVO A**  
**LA NORMA DE CALIDAD DE LOS CONTENIDOS DIRIGIDOS A LOS**  
**MENORES**

Sevilla, 5 de febrero de 2007

Ninguna parte ni la totalidad de este documento puede ser reproducida, grabada o transmitida en forma alguna ni por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de los autores Victoria Tur Viñes © Victoria.Tur@ua.es

## NOTAS INICIALES.

En el informe de febrero de 2006 y tras el análisis del estado de la cuestión (con especial atención a las actuaciones en la Unión Europea) acerca de la protección de los menores ante los contenidos audiovisuales emitidos, concluimos que era necesario dar un salto cualitativo desde los mecanismos que tratan de garantizar que los menores no acceden a contenidos considerados no aptos para ellos, hacia nuevos instrumentos que permitieran capacitar a los menores, los padres y los tutores para que puedan seleccionar contenidos: la alfabetización mediática. No sólo se trata de evitar el consumo de contenidos perjudiciales, sino también señalar qué contenidos podrían contribuir positivamente al desarrollo del menor.

De las experiencias analizadas concluimos que esa herramienta debería basarse en la autorregulación, que había mostrado su utilidad en sistemas como el Kijkwijzer holandés para televisión o el PEGI europeo para videojuegos. Pero debía ser más global de forma que pudiese adaptarse a distintos tipos de contenidos audiovisuales (programáticos y publicitarios) y soportes (televisión, radio, Internet). También debía ser posible que ese sistema se combinase con mecanismos técnicos de bloqueo de contenidos.

El análisis teórico de los fallos de mercado de “tragedia de los comunes” y de información imperfecta, y las estrategias de certificación seguidas en el ámbito del medio ambiente y el audiovisual (destacando la existencia de la norma BC-9001), permitieron concluir que la herramienta más adecuada al problema planteado era la elaboración de una norma de calidad de los contenidos dirigidos a los menores que permita poner en marcha en las organizaciones audiovisuales un sistema de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores.

Como ya señalábamos en el informe de 2006, mientras que los sistemas de clasificación por edades actuales son capaces de señalar a qué contenidos **no** debe acceder un menor o hasta qué edad **no** debe ser consumido un determinado contenido, los sistemas de certificación permitirían señalar qué contenidos **sí** son adecuados para

facilitar el desarrollo de la personalidad de un menor o desde qué edad si es conveniente que un menor acceda a unos contenidos por ser positivos para su formación.

En este informe se describe la norma de calidad propuesta y su funcionamiento. Se trata de una norma genérica que cada organización deberá adaptar a la actividad que desee certificar. Sin embargo, a diferencia de lo que se plantea en otras normas que sirven de antecedente (Norma ISO 9001:2000, Norma ISO 9000:2005, Norma ISO 14001:1996, Norma ISO 14001:2004 y Estándar Internacional BC 9001:2003), en esta norma se establecen como obligatorios una serie de requisitos que se corresponden con unos criterios de calidad que debe cumplir toda organización.

A esos criterios la organización puede añadir otros criterios que, en ese caso, también deberá cumplir para lograr la certificación y que deberán quedar por escrito. Tanto los criterios obligatorios como los voluntarios de la organización pasan a configurarse como los objetivos de calidad. La idea que subyace es el compromiso de mejora continua que adquiere la organización, de forma que fije objetivos alcanzables a medio y largo plazo que se traduzcan en una mayor calidad de sus productos desde el punto de vista de los menores.

Debe planificarse cómo alcanzar los objetivos, estableciendo la responsabilidad de cada miembro de la organización en su consecución. De esta forma a lo largo de todo el proceso productivo (entendido como producción de bienes y/o prestación de servicios) una organización deberá ir realizando las acciones necesarias para lograrlos. Para facilitarlo, deberá existir un manual de calidad al que puedan acudir en cualquier momento los miembros de la organización para tomar las decisiones adecuadas.

Tanto los objetivos obligatorios como los que se fija la organización deberán ser verificados mediante auditorías internas y externas. La evaluación final de la auditoría externa es la que permite lograr el certificado.

La norma que hemos diseñado en este informe, permite alcanzar los objetivos que nos habíamos marcado en el informe anterior. Por un lado, realiza valoraciones de los contenidos (y no sólo de las organizaciones como la norma BC-9001) y permite indicar aquellos que contribuyen positivamente al desarrollo de los menores además de

señalar los que generan efectos negativos, fundamentándose en criterios objetivos y verificando los requisitos de transparencia, además de basarse en un planteamiento autoevaluador y voluntario. Por otro lado, aunque la descripción de las fases pueda parecer prolija, esto es consecuencia del objetivo de garantizar la claridad en la aplicación, al tiempo que no se realicen aplicaciones incorrectas.

La norma permite un sistema de información mediante símbolos que será tan claro como sea posible de acuerdo a las categorías que se quieran diseñar. En este sentido será fundamental una campaña de difusión y sensibilización que garanticen su comprensión.

Por otra parte, el sistema diseñado es válido para todos los países y soportes de emisión, mejorando así al sistema PEGI. Pero al tiempo goza de flexibilidad para adaptarse a diferentes realidades sin más que ajustar los criterios de valoración. Tras un periodo de pruebas, podría fomentarse la elaboración de criterios únicos para los países interesados.

Además, el sistema puede funcionar complementariamente con otro tipo de estrategias como es el caso de las regulaciones nacionales que establezcan requisitos de programación al estilo australiano. Por sí misma la norma de calidad no es tan exigente como el sistema existente en Australia, pero no parece adecuado un sistema tan regulador teniendo en cuenta el contexto actual de escasa receptividad del sector. Pese a esta menor exigencia, sí permite alcanzar los objetivos de promocionar la producción, distribución y emisión de contenidos más respetuosos con los menores.

Finalmente, el coste del sistema no sería elevado en relación con las mejoras de calidad que proporciona. El hecho de que el sistema sea diseñado en el marco de un proyecto de investigación financiado por el Ministerio de Educación y Ciencia, implica que los costes de elaboración e implantación iniciales son asumidos por los poderes públicos.

En el caso de cada organización, la aplicación del sistema tendrá unos costes que se reflejarán en un mayor precio de venta a sus clientes. Sin embargo, la experiencia del

medio ambiente nos indica que esto no siempre debe ser considerado un problema. En el caso del medio ambiente, la existencia de una demanda social por el respeto medioambiental (detergentes sin fosfatos, aerosoles sin CFCs, lavadoras con menor consumo de agua...) se traduce en una disponibilidad a pagar precios más elevados por parte de los clientes. Por lo que se refiere a los productores, esa demanda de los consumidores les obliga a internalizar el respeto al medio ambiente en la producción de bienes y/o prestación de servicios para poder seguir vendiendo sus productos<sup>1</sup>. En la medida en que no lo hagan pueden ser expulsadas del mercado (por ejemplo, ya nadie compra detergentes con fosfatos). A medio plazo, la existencia de una demanda suficiente para generar ahorros derivados de la producción en masa (economías de escala) permite reducir los precios a los niveles anteriores a la incorporación de los costes del respeto medioambiental.

Igualmente en el caso de la protección de los menores, los destinatarios estarían dispuestos a pagar algo más si a cambio reciben como valor añadido una mayor calidad en los contenidos entendida como una garantía no sólo de no existir perjuicios para los menores sino también de poder contribuir positivamente a la formación de los mismos. Este hecho debe ser tenido en cuenta por las organizaciones audiovisuales a la hora de planificar y desarrollar su actividad, ya que en otro caso perderán competitividad frente a los que sí certifiquen la calidad de sus contenidos. También en este caso la existencia de una demanda suficiente para los contenidos certificados permitirá reducir los precios mediante las economías de escala.

En otro orden de cosas, la norma debe ser sometida a evaluación periódica para constatar si se están alcanzando los objetivos de protección de los menores y alfabetización mediática (por ejemplo, mediante encuestas a padres y menores, estudios para confirmar que se han potenciado los impactos positivos y se han eliminado o reducido los impactos negativos...). Especial atención deben merecer los criterios de calidad, con la realización de estudios por expertos para mejorarlos.

---

<sup>1</sup> A ello hay que añadir que los nuevos planteamientos de responsabilidad social de las organizaciones, señalan que estas deben responder a demandas sociales y no sólo de sus consumidores potenciales.

En todo caso, en la puesta en marcha, aplicación, evaluación y revisión del sistema de certificación, deben participar todos los agentes implicados en los contenidos programáticos y publicitarios.

A continuación se describe la norma, aunque deben tenerse en cuenta las siguientes matizaciones.

1. La redacción de cara a las organizaciones debería ser corregida para darle un carácter más formal (por ejemplo, deberían ser modificados los plurales que hacen referencia a los investigadores).

2. Por otra parte, el apartado 5.1 en el que se analiza cómo funcionarían los criterios de calidad, debería ser sustituido por los criterios y categorías reales que se determinen tras la investigación del Proyecto.

En este sentido se nos suscita una duda que debería ser tenida en cuenta en la fijación de los criterios. Sean cuales sean, esos criterios partirán de unos valores (que dependerán en cierta forma de quien los determine). Pero los destinatarios finales (por ejemplo los padres) pueden tener otros valores diferentes. Por ejemplo, unos padres de religión musulmana ortodoxa no utilizarían los mismos criterios que unos padres laicos para seleccionar un contenido. Por tanto, al enunciar los criterios debería incorporarse una exposición de los valores que los sustentan para que los destinatarios tengan información correcta a la hora de tomar sus decisiones sobre los contenidos y la utilización del certificado.

Para la elaboración de la norma se ha utilizado la siguiente bibliografía:

**INTERNATIONAL STANDARDIZATION & ACCREDITATION SERVICES (ISAS)** (2003) *Estándar Internacional BC-9001:2003 Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos para la Radio, la Televisión y los productores de contenidos para Internet*, ISAS, [www.certimedia.org/download/ISAS%20BC%209001%20Standard%20Spanish.pdf](http://www.certimedia.org/download/ISAS%20BC%209001%20Standard%20Spanish.pdf), noviembre (consultado en diciembre de 2005).

**INTERNATIONAL STANDARDIZATION & ACCREDITATION SERVICES (ISAS)** (2005) *International Standard P-9001:2005. Quality Management Systems Requirements for the press*, ISAS, [www.certimedia.org/download/ISAS%20P%209001%20Standard%20English-French.pdf](http://www.certimedia.org/download/ISAS%20P%209001%20Standard%20English-French.pdf), febrero (consultado en diciembre de 2005).

**LOZANO, M.** (2003) *Estudio de la implantación de un sistema de gestión medioambiental en una administración pública local: el caso del Ayuntamiento de Ohanes (Almería)*, mimeo, Sevilla.

**LOZANO, M. Y ROMERO, L.B.** (2006) “Los contenidos televisivos y la protección de los menores desde una perspectiva económica: la certificación de la calidad”, *Anales de Economía Española 2006. Actas de la XX Reunión Anual ASEPELT-ESPAÑA*, VARIOS AUTORES, ASEPELT-ESPAÑA, Madrid.

**ROMERO, L.B. y LOZANO, M.** (2004) “«La tragedia de los comunes» y la «telebasura»: una propuesta de solución desde la experiencia de las metodologías de certificación de calidad y de gestión medioambiental” en *Ecología de la televisión: tecnologías, contenidos y desafíos empresariales. Actas del XVIII Congreso Internacional de Comunicación*, LATORRE IZQUIERDO, J., VARA MIGUEL, A. y DÍAZ MÉNDEZ, M. (editores), Ediciones Eunate, Pamplona, pp. 443-449.

**UNE-EN ISO 14001** (1996) *Sistemas de Gestión Medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización (ISO 14001:1996)*, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Madrid.

**UNE-EN ISO 9001** (2000) *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2000)*, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Madrid.

**UNE-EN ISO 14001** (2004) *Sistemas de Gestión Medioambiental. Requisitos con orientación para su uso (ISO 14001:2004)*, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Madrid.



**UNE-EN ISO 9000** (2005) *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2005)*, Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Madrid.

En cuanto a las siglas utilizadas, quedan recogidas a continuación:

<b>ISO:</b>	International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Normalización).
<b>NCM:</b>	Norma de calidad de los contenidos dirigidos a los menores.
<b>PEGI:</b>	Pan European Game Information (Información Pan Europea sobre Juegos).
<b>SCM:</b>	Sistema de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. GENERALIDADES	1
1.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	3
1.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS INTERNACIONALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN	5
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
3. NORMAS PARA CONSULTA	7
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS DIRIGIDOS A LOS MENORES	9
5.1. REQUISITOS GENERALES	9
5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	17
5.2.1. Generalidades	17
5.2.2. Manual de la calidad	18
5.2.3. Control de la documentación	19
5.2.4. Control de los registros	19
6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	19
6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	19
6.2. ENFOQUE AL CLIENTE	20
6.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD Y ÉTICA	21
6.4. PLANIFICACIÓN	21
6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	22
6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	23
7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	23
7.2. RECURSOS HUMANOS	23
8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O ACTIVIDAD	24
8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O ACTIVIDAD	24
8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	24
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO	25

8.4. COMPRAS	25
8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	26
9.1. GENERALIDADES	26
9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	27
9.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	27
9.4. ANÁLISIS DE DATOS	27
9.5. MEJORA	28
10. CERTIFICACIÓN	28

## **1. INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. GENERALIDADES.**

Como señalan Lozano y Romero<sup>2</sup>, en la sociedad actual existe una preocupación por los efectos negativos que los contenidos emitidos en televisión pudieran tener en el desarrollo de los menores. Esto ha dado lugar al desarrollo de mecanismos de control basados en la regulación, la autorregulación y/o la corregulación para impedir la emisión de ciertos contenidos o para ofrecer a los padres y tutores un criterio de elección a partir de un sistema de clasificación.

Sin embargo, estas estrategias presentan una debilidad: no son capaces de determinar qué contenidos son los más adecuados para contribuir positivamente al desarrollo de los menores. Es decir, potencialmente son buenas estrategias defensivas pero no son capaces de aprovechar el potencial de la televisión para transmitir valores que la sociedad considere positivos, ni son capaces de desarrollar una capacidad de elección en los menores o en sus padres (alfabetización o formación mediática).

En este contexto, el objetivo fundamental consiste en proporcionar a las organizaciones audiovisuales una herramienta que les permita tener en cuenta los efectos sobre los menores de su actividad. Dentro de estos efectos debemos distinguir entre aquellos que pueden afectarles de una forma negativa y aquellos otros que pueden contribuir positivamente al desarrollo de su personalidad. Por ello la herramienta de la que hablamos debe evitar que la actividad de la organización produzca efectos negativos y, al mismo tiempo, les permita potenciar aquellos contenidos que generan efectos positivos.

Proponemos una norma de calidad de los contenidos dirigidos a los menores (NCM) que permita poner en marcha un sistema de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores. Por sistema de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores (SCM) entendemos aquel sistema de gestión que

---

<sup>2</sup> Lozano y Romero (2006), pp. 3 y 5.

tiene como objetivo lograr que las organizaciones audiovisuales<sup>3</sup> tengan en cuenta los efectos sobre los menores de su actividad, evitando que dicha actividad produzca efectos negativos y, al mismo tiempo, potenciando aquellos contenidos que generen efectos positivos en los menores.

Debe tratarse de una norma de carácter voluntario, de manera que las organizaciones que la implanten obtengan una ventaja competitiva frente al resto, ya que nos encontramos en un entorno como el actual en el que la protección de los menores es un concepto importante a valorar por los usuarios.

Al implantar una norma de este tipo, las organizaciones no solo buscan mejorar la calidad de su actividad sino también demostrar esto a sus potenciales clientes, a través de la obtención de la certificación de la calidad de su actuación. Además se obtendrían otras ventajas específicas entre las que podemos citar la contribución al adecuado desarrollo de los menores y restantes miembros de la sociedad, una mejora de la eficiencia en las inversiones relacionadas con los contenidos, la mayor atracción de trabajadores cualificados por la mejora de la imagen de la organización certificada, un mejor conocimiento de la legislación vigente...

Estas ventajas se añadirían a las que ofrece en general una norma de calidad: mejora de la calidad, mayor responsabilidad ante los clientes, receptividad a los cambios...; y a las específicas para el sector audiovisual que señala el Estándar Internacional BC-9001<sup>4</sup>: la mayor credibilidad frente a la audiencia y anunciantes, una mayor eficiencia de las inversiones en los contenidos, una reducción de los costes en los procesos de producción, un mejor acceso a las fuentes de información, la habilidad para atraer y motivar a periodistas de alta calidad, y una contribución objetivamente demostrada al desarrollo social y la democracia.

---

<sup>3</sup> Cuando hablamos de organizaciones audiovisuales nos referimos a quienes produzcan, emitan o distribuyan contenidos audiovisuales (programáticos o publicitarios) para los menores.

<sup>4</sup> International Standardization & Accreditation Services (2003).

## **1.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.**

En el sector audiovisual, la realización de la actividad implica múltiples tareas cada una de las cuales utiliza como punto de partida el resultado de la fase anterior. Si queremos controlar la calidad de la actividad debemos establecer un proceso de mejora continua de todas las tareas que tenga en cuenta la interrelación de las mismas. Esto es lo que en el ámbito de los sistemas de gestión de la calidad se conoce como un enfoque basado en procesos<sup>5</sup>. Además, es interesante tener en cuenta a los clientes de forma que se logre una anticipación a sus necesidades<sup>6</sup>; en nuestro caso, se trataría de prever qué va a ser mejor para los destinatarios finales: los menores.

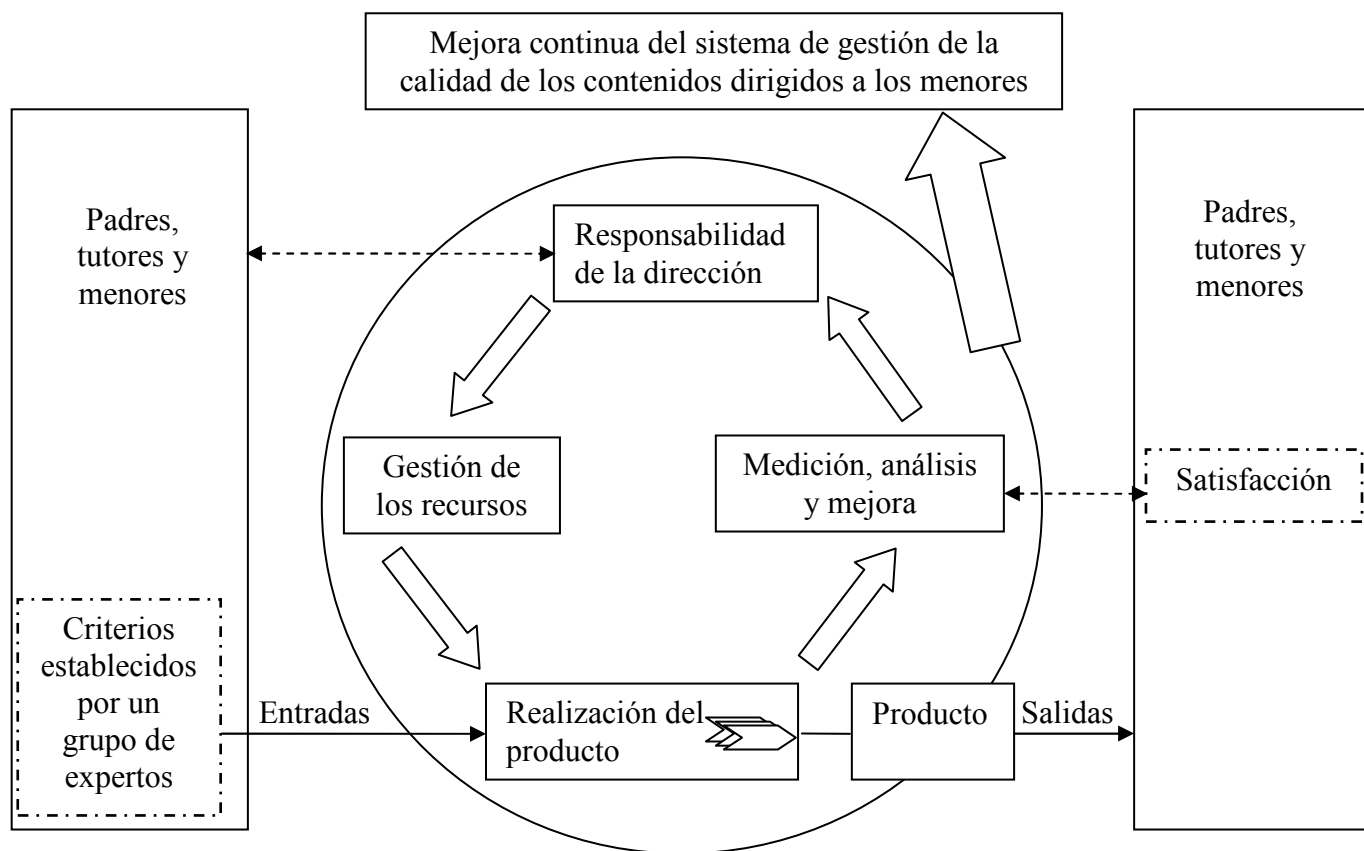
En la Figura 1 se resume de forma esquemática cómo funciona el enfoque basado en procesos e ilustra las relaciones entre los apartados 5 a 9 de la NCM.

---

<sup>5</sup> UNE-EN ISO 9001 (2000), p. 10.

<sup>6</sup> UNE-EN ISO 9000 (2005) p. 7.

**Figura 1. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos.**



Leyenda:

- > Actividades que aportan valor.
- > Flujo de información.

Fuente: Elaboración propia a partir de UNE-EN ISO 9001 (2000), p. 11.

Esta metodología de trabajo puede resumirse en “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”<sup>7</sup>:

- Planificar consistiría en la fijación de los objetivos y procesos necesarios para lograr los resultados de acuerdo a los requisitos y políticas de la organización.
- Hacer implicaría poner en marcha los procesos.
- Verificar supondría seguir y medir los procesos y productos en función de las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar equivaldría a tomar medidas para la mejora continua.

### **1.3. RELACIÓN CON OTRAS NORMAS INTERNACIONALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN.**

A la hora de diseñar esta norma de certificación nos hemos basado en otras normativas relacionadas con la certificación de la calidad en general y en los sectores medioambiental y audiovisual en particular:

- Norma ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 14001:1996. Sistema de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.
- Norma ISO 14001:2004. Sistemas de gestión medioambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Estándar Internacional BC 9001:2003. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para la Radio, la Televisión y los productores de contenidos para Internet<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> UNE-EN ISO 9001 (2000), p. 11.

<sup>8</sup> El Estándar Internacional BC 9001:2003 hace referencia a los apartados concretos de la Norma ISO 9001 que deben ser aplicados, estableciendo en algunos casos requisitos específicos para las empresas audiovisuales.



La NCM que proponemos, aunque al igual que el Estándar Internacional BC 9001:2003 aplica el espíritu de la norma ISO 9001 al sector audiovisual, presenta suficientes diferencias para existir como norma independiente. Por un lado, el Estándar Internacional BC 9001:2003 no cubre los objetivos que nos hemos propuesto para la NCM ya que no aparece ninguna referencia a los niños, los menores, la infancia o los jóvenes. Por el contrario, en la NCM estos colectivos son el eje central ya que se persigue la protección de los mismos.

Por otra parte, el Estándar Internacional BC 9001:2003 certifica las organizaciones del sector audiovisual, pero no los contenidos que se produzcan, emitan o distribuyan. Sin embargo, por su potencial influencia en los menores, es fundamental la certificación de la calidad tanto de los contenidos programáticos como publicitarios.

Al mismo tiempo, debemos señalar que la adopción de la NCM por parte de una organización audiovisual es compatible con la implantación de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001 o al Estándar Internacional BC-9001. De hecho para establecer un sistema de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores siguiendo la NCM sería recomendable tener adoptado un sistema de gestión de la calidad más global.

## **2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

El objeto de aplicación del SCM serán los contenidos audiovisuales (programáticos y publicitarios) dirigidos a los menores. No podrán ser certificados aquellos contenidos que no sean compatibles con los objetivos de la NCM, como por ejemplo los pornográficos o los que implican discriminación racial.

En cuanto al campo de aplicación, la norma de calidad de los contenidos dirigidos a los menores (NCM) se aplicaría a las organizaciones del sector audiovisual (productores, emisores y distribuidores) teniendo en cuenta el soporte (televisión, radio e Internet), el estatus (públicas o privadas, en abierto o de pago), el tamaño y la programación.

Las organizaciones audiovisuales de las que hablamos pueden dedicarse a diferentes actividades, tales como:

- La producción de contenidos audiovisuales (programáticos o publicitarios) para los menores. Por ejemplo, una productora audiovisual que elabore series de animación para niños, o que produzca anuncios para televisión.
- La emisión de contenidos (programáticos y/o publicitarios) para los menores. Por ejemplo, una emisora de televisión o un sitio en Internet con contenidos infantiles.
- La distribución de contenidos audiovisuales para los menores. Por ejemplo, una distribuidora de películas infantiles en formato vídeo o un sitio de Internet para la “descarga” de animación infantil.

Dadas las características de la herramienta que se propone (que implica incluso exigencias a los proveedores para la máxima extensión de la misma), es probable que en un futuro se tuviese que incorporar como organización afectada a los anunciantes que quieran elaborar una campaña de comunicación comercial audiovisual dirigida a los menores y que vayan a utilizar como soporte alguna de las organizaciones audiovisuales que utilicen dicho instrumento. Sin embargo, en ningún caso se estaría refiriendo a la actividad principal del anunciante sino sólo a la actividad de comunicación comercial. De todas formas los problemas derivados de la exclusión inicial de los anunciantes quedan minimizados en la medida en que estén comprometidos los productores y los emisores de esa comunicación comercial.

### **3. NORMAS PARA CONSULTA.**

Las normas que se han señalado en el apartado 1.3 (Norma ISO 9001:2000, Norma ISO 9000:2005, Norma ISO 14001:1996, Norma ISO 14001:2004 y Estándar Internacional BC 9001:2003).

#### **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

Serían de aplicación tanto los términos como definiciones de la norma ISO 9000:2005<sup>9</sup> como los específicos del sector audiovisual que se recogen en el Estándar Internacional BC-9001<sup>10</sup>.

A ello hay que añadir las siguientes definiciones:

- Contenido programático: cualquier contenido que un emisor o distribuidor pone a disposición del público.
- Contenido publicitario: cualquier forma de comunicación comercial que realice un anunciante.
- Distribuidora de contenidos audiovisuales: organización que actúa de intermediaria entre las productoras de contenidos y el público destinatario, o entre una productora y una emisora.
- Emisora de contenidos audiovisuales: organización que pone a disposición del público contenidos programáticos y/o publicitarios a través de cualquier soporte (televisión, Internet, radio).

---

<sup>9</sup> Agrupadas en términos relativos a la calidad (calidad, requisito, clase, satisfacción del cliente, capacidad y competencia), gestión (sistema, sistema de gestión, sistema de gestión de la calidad, política de la calidad, objetivo de la calidad, gestión, alta dirección, gestión de la calidad, planificación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad, mejora de la calidad, mejora continua, eficacia y eficiencia), organización (organización, estructura de la organización, cliente, proveedor, parte interesada y contrato), proceso y producto (proceso, producto, proyecto, diseño y desarrollo, y procedimiento), características (característica, característica de la calidad y seguridad de funcionamiento), conformidad (conformidad, no conformidad, defecto, acción preventiva, acción correctiva, corrección, reproceso, reclasificación, reparación, desecho, concesión, permiso de desviación y liberación), documentación (información, documento, especificación, manual de calidad, plan de calidad y registro), examen (evidencia objetiva, inspección, ensayo/prueba, verificación, validación, proceso de calificación y revisión), auditoría (auditoría, programa de la auditoría, criterios de auditoría, evidencia de la auditoría, hallazgos de la auditoría, conclusiones de la auditoría, cliente de la auditoría, auditado, auditor, equipo auditor, experto técnico, plan de auditoría, alcance de la auditoría y competencia), y gestión de la calidad para los procesos de medición (sistema de gestión de las mediciones y proceso de medición).

<sup>10</sup> Empresa audiovisual, anunciantes, audiencias, sociedad civil, ciudadanos, autoridades nacionales de regulación de lo audiovisual, programa, productor de servicio público, productor privado y productor estatal.

- Menor: toda persona que no ha cumplido los 18 años. Se puede dividir en dos grupos: los niños, aquellos que tienen 12 años o menos, y los jóvenes, los que tienen más de 12 años.
- Productora de contenidos audiovisuales: organización que elabora contenidos programáticos (series de animación, series de ficción, programas contenedores...) o publicitarios (anuncios, publrreportajes, patrocinios...).

## **5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS DIRIGIDOS A LOS MENORES.**

### **5.1. REQUISITOS GENERALES.**

En cuanto a los requisitos generales, se establece para las organizaciones audiovisuales la obligación de estudiar todos aquellos procesos que puedan afectar directamente a la calidad de los contenidos de los programas dirigidos a los menores (incluyendo desde el diseño hasta la retroalimentación de las audiencias a partir de la medición de la satisfacción de las audiencias) así como la relación con las autoridades nacionales de regulación, el gobierno, los anunciantes y los proveedores. El objetivo es medir la eficacia y eficiencia, por lo que deben establecerse con antelación criterios que identifiquen los procesos críticos en términos de secuencias de actividades, interacciones, entradas y salidas. Se trata de establecer un procedimiento de mejora continua de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores.

Por lo que se refiere al funcionamiento de la NCM, a semejanza de lo que sucede con las normas ISO (desarrolladas por la International Organization for Standardization), consideramos que debe tener un contenido genérico, que debe ser adaptado por cada organización a su actividad y/o al producto que deseen certificar.

Sin embargo, como en el caso de los menores corresponde en parte a la sociedad en general el tema de la protección de los efectos que los contenidos audiovisuales pueden tener en su desarrollo, partimos de la base de que existe ya una legislación al

respecto. En este contexto, la norma de certificación que se propone tendría como objetivo de partida asegurar y superar el cumplimiento de dicha legislación.

En líneas generales, las normas de calidad se plantean para lograr que las organizaciones que se certifiquen cumplan la legislación y ofrezcan a los clientes un producto con mejores condiciones aún. Es decir, añaden elementos positivos al producto medio.

Cuando este planteamiento se trasladó a los efectos medioambientales, las normas sobre sistemas de gestión medioambiental experimentaron una variación. Se trataba de que el producto y el proceso productivo, además de cumplir la legislación ocasionasen menos impactos negativos sobre el medio ambiente que los establecidos en la normativa legal. En un paso posterior, el objetivo era anticipar medidas respetuosas con el medio ambiente para prevenir daños, más allá de la reglamentación legal.

Dada la analogía que hemos establecido entre la protección del medio ambiente y la de los menores (a partir del fallo de mercado de la “tragedia de los comunes”<sup>11</sup>), creemos que es esta experiencia la que debemos aprovechar para la elaboración de la NCM. Aunque se trata de una norma de calidad y que existen unos requisitos legales que se pretenden superar con la NCM, hemos de tener en cuenta que pueden existir ciertos elementos en los contenidos que generen impactos negativos y que han de evitarse. Además, y en la medida que los contenidos audiovisuales pueden contribuir positivamente al desarrollo de los menores, la NCM debe potenciar esos impactos positivos.

Por ello y a diferencia de que lo que sucede en otras normas de sistemas de gestión que no establecen requisitos concretos que deba cumplir una organización para ser certificada, consideramos que la NCM sí debe incorporar un conjunto de criterios que deberán verificar quienes deseen obtener la certificación. Como se deduce de la norma ISO 9000:2005<sup>12</sup>, estos criterios vienen a ser los requisitos que un cliente informado exigiría a un producto de calidad y se pueden determinar por el cliente, por la propia organización pensando en el cliente o por disposiciones legales. En nuestro caso,

---

<sup>11</sup> Romero y Lozano (2004).

<sup>12</sup> UNE-EN ISO 9000 (2005), p. 8.

hemos de matizar que cuando hablamos de clientes no sólo nos estamos refiriendo a los destinatarios finales, que serían los menores, sino también a los padres o tutores de estos. Por otra parte y dado el problema de información imperfecta, esos clientes no siempre disponen de la suficiente información y/o formación para determinar cómo afectaría un determinado contenido al desarrollo de los menores. Por ello, consideramos que esos criterios deben ser determinados por un grupo de expertos independientes.

Tras analizar los impactos negativos y positivos que pueden tener los contenidos sobre los menores, estos expertos determinarían los criterios que se exigirían a los contenidos. Su objetivo será minimizar los impactos negativos y potenciar los positivos.

Por tanto, el primer paso será determinar los criterios de calidad<sup>13</sup>. Aquí supondremos que ya han sido establecidos (y los denominaremos C1, C2, C3...). Esos requisitos irán cambiando con el tiempo para adaptarse a la realidad de cada momento.

Una vez que se tienen los criterios, deben clasificarse en tres grupos:

a) Criterios legales. En este grupo tendríamos criterios que verificarían el cumplimiento de normas legales (como por ejemplo la prohibición de contenidos pornográficos). Estos criterios sólo podrían adoptar dos valores: se cumple o no se cumple. En caso de que no se verifique uno solo de los criterios de calidad para los menores que reflejan el cumplimiento de normas legales, el contenido no podría ser certificado.

b) Criterios mínimos. Aquí incluiríamos los criterios que son considerados indispensables por el grupo de expertos y cuyo tratamiento sería asimilable a los que reflejan las normas legales. Por tanto, estos criterios tendrían el carácter de excluyente de forma que su no verificación impediría en todo caso la certificación. Todos los criterios que midan los efectos negativos que un contenido puede ocasionar a un menor serían incorporados en esta categoría.

---

<sup>13</sup> Esta fase de la investigación corresponde a la Universidad de Alicante.

c) Criterios adicionales. Se estarían valorando criterios que podrían cumplirse o no. Todos los criterios que midan los efectos positivos que un contenido puede aportar a un menor serían incorporados en esta categoría. Para estos criterios hay que establecer un sistema de puntuación (por ejemplo, asignar un valor de 1 a 5) de forma que, si en alguno de ellos no se alcanza una puntuación de 3, ya no se certificaría positivamente. Pero además la suma total de las puntuaciones debería alcanzar un mínimo para poder obtener la certificación.

En la Tabla 1 que aparece a continuación se ejemplifica cómo se realizaría la valoración de los criterios. Para facilitar la utilización de la tabla, los criterios han sido agrupados de acuerdo a las diferentes fases del proceso de producción (criterios que evalúan elementos técnicos, otros que valoran la capacidad de entretener, otros que tienen en cuenta el tratamiento de la violencia...).

**Tabla 1. Criterios de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores.**

CRITERIO	CUMPLIMIENTO CRITERIOS LEGALES	CUMPLIMIENTO CRITERIOS MÍNIMOS	CRITERIOS ADICIONALES (entre 1 y 5)
Aspectos técnicos			
Criterio C1			3
Criterio C2			4
Aspectos relacionados con la violencia			
Criterio C3	SÍ		
Criterio C4			5
Criterio C5			4
Aspectos relacionados con el lenguaje			
Criterio C6		SÍ	
Criterio C7			4
Aspectos relacionados con el sexo			
Criterio C8		NO	
Criterio C9			3
Aspectos relacionados con la postproducción			
Criterio C10			5
Criterio C11			4
Criterio C12			4
...			
<b>Valoración final</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>36</b>

Notas:

- 1) Las puntuaciones en rojo implican que no se cumple el criterio y no se puede certificar positivamente.
- 2) Los criterios en azul corresponden a aspectos legales.
- 3) Los criterios en verde corresponden a criterios considerados mínimos.

Fuente: Elaboración propia.

En función de la puntuación obtenida, se establecerían diferentes niveles de calidad a cada uno de los cuales se le asignaría un logotipo distintivo. Para facilitar la



comprensión por parte de los padres, tutores o menores no deben existir más de tres categorías. Además, será necesaria una campaña informativa que explique el significado de esas categorías y sus implicaciones para el desarrollo del menor, así como que toda la información del contenido sea accesible a través de, por ejemplo, Guías Electrónicas de Programación (EPGs), webs, folletos escritos... Destacar que lo importante no son en sí los símbolos, sino la información que aporten en cuanto a ciertos criterios de forma que funcione la alfabetización mediática. Por ejemplo, si un padre constata un problema en su hijo en una cuestión determinada, podría elegir el contenido más adecuado buscando en la ficha de cada contenido. Esto supondría una gran mejora respecto a sistemas de protección de menores muy valorados como el holandés Kijkwijzer para televisión o el europeo PEGI para videojuegos que sólo catalogan los contenidos por edades según el impacto negativo que pueden ocasionar a los menores.

Por otra parte, hemos de tener en cuenta que algunos criterios han de evaluarse en función de la edad del público objetivo del contenido (por ejemplo, hasta 6 años, entre 6 y 9 años, entre 9 y 12 años, y más de 12 años). Así, un criterio clasificado como mínimo para los segmentos de menor edad, puede no serlo para los de más edad. Por ejemplo, la utilización de lenguaje malsonante puede ser un requisito mínimo para los menores de 12 años y no ser excluyente en el caso de mayores de 12 años.

Igualmente en el caso de los criterios adicionales un requisito que puede contribuir positivamente a la formación de un menor de 6 años, puede no tener ninguna relevancia en el caso de los mayores de 12 años. Por ejemplo, la consideración de un contenido como entretenido es muy diferente en las diferentes edades.

Por ello, lo más recomendable sería que la evaluación de los contenidos se realizara para cada segmento de edad que se haya establecido previamente, con un sistema de valoración y puntuación final adaptado a cada grupo de edad. El resultado final sería un logotipo distinto para cada categoría de edad.

Como las dos combinaciones de logotipos explicadas (los de niveles de calidad y los relativos a la edad) darían lugar a numerosas categorías y esto puede crear confusión en los destinatarios de esta información, sería necesario que esta cuestión fuese

analizada por un experto en comunicación y señalética, de manera que estableciera cuántas categorías existirían, así como la organización de las mismas y el diseño de los logotipos.

Una vez que los criterios hayan sido establecidos, las organizaciones que produzcan, emitan o distribuyan contenidos para menores tendrán una referencia a la hora de establecer sus objetivos de calidad así como al diseñar la forma de lograrlos.

Existirían dos posibilidades de certificación:

1) La certificación del producto, de forma que una vez el contenido (programático o publicitario) esté elaborado sería presentado para su evaluación. En este caso, los criterios de valoración con los que será evaluado el producto en cuestión deben ser públicos.

Esta variante será una versión simplificada de la certificación del proceso que se describirá a continuación, de forma que sólo se tendrá que cumplir los apartados 8 a 10 de la norma.

2) La certificación del proceso, supone que a lo largo de todas las fases de la actividad de la organización se van a verificar un conjunto de criterios, que también serán públicos. Ese proceso de producción será diferente según el tipo de organización señalado anteriormente:

a) En el caso de una productora de contenidos audiovisuales (programáticos o publicitarios), debería tener en cuenta los criterios de evaluación en la fase del proceso de producción: desarrollo-preproducción, producción en sí y postproducción que corresponda. Así, en primer lugar la idea que piensa producir, los valores que intenta desarrollar, el desarrollo de los personajes, el guión detallado... deben ser acordes con los criterios de calidad. En la fase de producción, serían los elementos técnicos y creativos derivados del rodaje de contenidos los que tendrán que verificar ciertos criterios. En la fase de postproducción, tendrían que ser adecuados a los criterios los

efectos que se añaden en esta fase. Finalmente, algunos criterios podrían estar referidos a la globalidad del proceso o del producto.

En todo el periodo se puede establecer un mecanismo de asesoramiento y seguimiento del proceso de producción, de forma que el productor de contenido pueda consultar la incidencia que cualquier cambio técnico o creativo tendría sobre la futura certificación.

b) En el caso de una emisora de contenidos audiovisuales, su actividad a certificar sería la de configurar una parrilla de programación dirigida a los menores acorde con los criterios. Para ello debe producir unos contenidos (programáticos y/o publicitarios) que cumplan los criterios de forma equivalente a lo señalado en el apartado a), o debe adquirir contenidos que provengan de un proceso productivo que haya seguido el apartado a) o que hayan sido certificados de acuerdo a lo señalado en la certificación del producto.

Dado que puede ser excesivamente costoso o incluso inviable que todos los contenidos estén certificados<sup>14</sup>, las emisoras pueden optar por certificar su rejilla de programación como un todo. En este caso, los contenidos ya certificados podrían proporcionar la valoración que han obtenido en cada uno de los criterios de calidad para los menores en una ficha que acompañaría a cada programa. En el caso de los contenidos que no hayan obtenido certificación, la emisora tendría que comprobar el cumplimiento de los criterios de calidad para los menores (o al menos de aquellos que sean observables con el producto terminado) y valorarlos<sup>15</sup>. Habría que establecer una metodología para agregar y promediar las puntuaciones de los contenidos. Esto permitiría determinar si la parrilla de programación se puede considerar que cumple los criterios de calidad para los menores y puede ser certificada.

---

<sup>14</sup> Bien porque no haya suficientes contenidos programáticos certificados entre los que elegir (por ejemplo, los procedentes de países en los que no exista la certificación), o porque los contenidos publicitarios certificados no supongan suficientes ingresos para financiar la actividad de programación.

<sup>15</sup> Esto se basaría en una buena relación con los proveedores, como se señala en UNE-EN ISO 9000 (2005), p. 7.

c) En el caso de una distribuidora de contenidos audiovisuales, el procedimiento a seguir sería análogo al que se establece en el caso de las emisoras.

Desde el punto de vista del objetivo que para nosotros tiene el sistema que se diseña (mejorar la calidad de los contenidos programáticos y publicitarios elaborados para los menores), es más interesante la certificación de procesos. Mientras que, por ejemplo, la certificación de contenidos ya elaborados permite a una productora en un determinado momento producir un contenido que no cumpla los criterios (porque la demanda lo prefiera en función de los costes de producción), la certificación de su proceso de producción “obliga” a que todos los contenidos elaborados cumplan el estándar de calidad para los menores.

Dado que el producto audiovisual se caracteriza por ser un prototipo (un proceso productivo da lugar a un único producto, y un nuevo producto precisa de un nuevo proceso productivo), la certificación del producto puede ser mejorada con la certificación de la organización audiovisual. En este caso, la norma certificaría que la organización en todo proceso productivo que desarrolle cumple unos criterios que tienen en cuenta los efectos sobre los menores, por lo que todo producto resultante del proceso productivo estaría certificado. En este caso ya no sería estrictamente necesario evaluar todos y cada uno de sus programas sino que bastaría una vigilancia sobre el método de producción y de forma aleatoria sobre algunos contenidos<sup>16</sup>.

Dado que el esquema de certificación del proceso de producción es el más completo y que el de certificación de contenidos no es más que una versión reducida, a continuación se describirán las fases que tiene que seguir una organización audiovisual para certificar su proceso de producción.

## **5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.**

---

<sup>16</sup> Hemos de tener en cuenta que este método sería similar a lo que se realizaría en el caso de cualquier contenido programático que tenga más de una edición o episodio: no sería necesaria la certificación de todos y cada uno de los capítulos sino del conjunto, estableciendo algún mecanismo de verificación aleatorio de algunos episodios.

### **5.2.1. Generalidades.**

El SCM precisa de los siguientes documentos:

- Una política de calidad y de objetivos de la calidad.
- Un código de producción de contenidos, un código para anunciantes y un código de ética para trabajadores.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por esta norma.
- Los documentos que necesite la organización para asegurarse la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros requeridos por esta norma.

### **5.2.2. Manual de la calidad.**

Para facilitar el logro de los objetivos de calidad que se propone la organización, todos sus integrantes tienen que saber qué deben o qué no deben hacer. Por ello se elabora un manual de calidad en el que se recopila toda la información relativa al SCM, de manera que permita conocer en qué consiste el sistema. En el manual se recogen los documentos del SCM o una referencia sobre dónde encontrarlos. Incluiría la política de calidad, los objetivos, los programas de gestión de la calidad para los menores, los procedimientos<sup>17</sup>, las funciones y responsabilidades, las interacciones que se producen entre los elementos del SCM... Además el manual debe determinar a qué aspectos se refiere el SCM en cada organización y por qué se excluyen ciertos ámbitos.

Este manual debe contener una explicación sobre las relaciones entre los diferentes documentos que componen el sistema, así como actualizarse periódicamente en la medida que se establezcan nuevos objetivos derivados del proceso de mejora continua iniciado.

---

<sup>17</sup> Definidos como instrucciones detalladas que, si se siguen correctamente, permitirán controlar el SCM así como las actividades, los productos y los procesos de la organización.

Por otro lado, este manual permite articular el SCM con otros sistemas como un sistema de gestión de calidad global.

### **5.2.3. Control de la documentación.**

Dada la importancia que tiene la documentación en el sistema, debe existir un sistema de control de la misma que permita su fácil localización. La documentación sobre el SCM debe ser legible, con las fechas de elaboración y revisión, fácilmente identificable, y estar ordenada y archivada por tiempo determinado<sup>18</sup> lo que habrá de hacerse periódicamente.

Para evitar que documentación desfasada pueda inducir a contingencias, es útil tener procedimientos escritos sobre almacenamiento, emisión, corrección y revisión de los documentos.

### **5.2.4. Control de los registros.**

Un registro es un documento que recoge resultados obtenidos o actividades desempeñadas y que permite conocer si el SCM es eficaz. Puede utilizarse, por ejemplo, para tener constancia de las verificaciones que se realicen o de las acciones preventivas que se pongan en marcha.

Es importante contar con un procedimiento destinado a controlar dichos registros mediante su identificación, almacenamiento y recuperación.

## **6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

### **6.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.**

---

<sup>18</sup> UNE-EN ISO 14001 (1996), p. 13.

Corresponde a la alta dirección tomar la decisión de implantar el SCM. Además es la encargada de diseñar una política de calidad para los contenidos dirigidos a los menores, fijar los objetivos en la materia, dotar de los recursos (humanos, tecnológicos y financieros) para que el sistema sea implantado y controlado su funcionamiento, así como de realizar las revisiones periódicas del SCM.

Dando un paso más, diremos que una vez que los directivos son proclives a mejorar la calidad de los contenidos dirigidos a los menores, sus actuaciones deben ir más allá del cumplimiento estricto de las normativas. Para ello, han de destinar los recursos necesarios así como analizar con cierta periodicidad los resultados de las actividades desarrolladas por la organización.

El SCM será tanto más eficaz cuanto más integrado en la planificación y en la toma de decisiones de la organización esté el objetivo de lograr un producto de calidad para los menores.

Además la dirección debe mostrar su compromiso con valores que son fundamentales en el sector audiovisual, entre los que cabe citar:

- La independencia de intereses económicos o políticos.
- La ética en la concepción y elaboración de los contenidos.
- El respeto a colectivos que son objeto de discriminación.
- La contribución al logro de valores considerados positivos por la sociedad.
- La innovación y la creación en todas las actividades de producción audiovisual, como la información, la educación y el entretenimiento.
- La promoción de la cultura (local, regional y nacional) y de la diversidad cultural.

## **6.2. ENFOQUE AL CLIENTE.**

Se quiere asegurar que se tienen en cuenta las expectativas de los clientes al realizar la actividad de la organización. Además del adquirente del producto, se entiende por cliente a los menores, padres y tutores aunque no adquieran el contenido.

### **6.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD Y ÉTICA.**

Para que una organización pueda implantar un SCM es necesario que cuente con una política global en materia de gestión de la calidad de los contenidos dirigidos a los menores, es decir, con una declaración respecto a los criterios que se han fijado como obligatorios y otros objetivos añadidos que establezca.

La política de calidad debe tener una serie de características, tales como:

1. Proporcionar una referencia sobre la que diseñar y revisar los objetivos de la calidad de los contenidos en el ámbito de los menores.
2. Constar por escrito, en un lenguaje claro y conciso y ser comunicada a los miembros de la organización. También deberá tener una difusión pública por lo que se expresará en términos fácilmente comprensibles.
3. Ha de ser creada, apoyada y modificada por el máximo nivel directivo.
4. Debe ser revisada al menos una vez al año para comprobar que es acorde con los objetivos anuales de calidad que se fijan en la revisión de la dirección así como para poder introducir modificaciones en función de las variaciones que se hayan producido. De esta manera se asegura el cumplimiento del compromiso de mejora continua.
5. Debe estar de acuerdo con otras políticas de la organización.



#### **6.4. PLANIFICACIÓN.**

La planificación consistiría en la fijación de unos objetivos y la asignación de su consecución a los diferentes niveles de la organización. Estos objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad, es decir, cumplir los requisitos mínimos y aquellos otros aspectos que se haya fijado la organización. Estos objetivos deben ser medibles, específicos, realistas y contar con los recursos humanos y financieros suficientes.

La forma de instrumentalizar la planificación es la elaboración de programas de gestión de la calidad para los menores, en los que para cada objetivo se indica cómo se alcanzarán, quiénes serán los responsables de las distintas actividades y el marco temporal en que esas actividades permitirán alcanzar el objetivo.

A la hora de fijar y revisar regularmente los objetivos se deben tener en cuenta los requisitos legales y de otro tipo que le afecten, los aspectos significativos, los parámetros tecnológicos, la opinión de las partes interesadas, así como los requisitos financieros, operativos y de negocio.

#### **6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

El funcionamiento del SCM precisa de recursos (humanos, técnicos y financieros). Para que el sistema sea eficaz hay que realizar una asignación clara y por escrito de las funciones y responsabilidades, que se incluirá en el manual de la calidad.

Debe existir un diagrama organizativo con la asignación de responsabilidades, la descripción de las tareas a realizar por cada miembro de la organización y los mecanismos de comunicación entre los diferentes niveles. Al frente habrá un responsable o responsables que estarán encargados de: controlar la implantación del SCM e informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema para, sobre la base de estos datos, poder llevar a cabo el proceso de mejora continua. Además existirá un

*Ombudsman* encargado de resolver los conflictos entre la organización y su entorno (por ejemplo, la entidad certificadora, los proveedores, los clientes...).

En cualquier caso, para que el sistema funcione deben estar implicados todos los empleados y no solo los relacionados con los aspectos directamente asociados a la calidad para los menores. Para ello será necesario establecer mecanismos de comunicación interna.

## **6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

Periódicamente la alta dirección debe revisar el SCM para asegurarse de su conveniencia y eficacia. Para ello se evaluarán las posibilidades de mejora y las necesidades de cambio, incluyendo la política de calidad y los objetivos.

## **7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

### **7.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.**

La alta dirección dotará de los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SCM.

### **7.2. RECURSOS HUMANOS.**

Como ya hemos señalado, es importante que los empleados se impliquen en el SCM. Por ello es imprescindible que sepan cómo sus actuaciones afectan al sistema. Hay que hacer comprender a los empleados:

- La importancia de cumplir la política de calidad y los demás requisitos del SCM.
- Los impactos significativos sobre la calidad de los contenidos dirigidos a los menores que generan o pueden generar sus actividades.

- Las funciones y responsabilidades necesarias para cumplir la política, los procedimientos y los requisitos del SCM.

Para lograrlo, la organización tendrá que determinar qué formación es necesaria para implantar y mantener el SCM. Habrá que proporcionar esa formación a los trabajadores, teniendo en cuenta que será un proceso de formación continua y haciendo más hincapié en aquellos trabajadores con una mayor influencia sobre los aspectos relacionados con la calidad.

Los procedimientos de formación deben formar parte del manual de calidad. Además deben quedar documentadas las necesidades de formación para su posterior evaluación. Se puede ampliar la formación a personal externo a la organización (proveedores, subcontratas...) que puedan influir sobre la calidad para los menores de la organización.

## **8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O ACTIVIDAD.**

De acuerdo con la tipología de las organizaciones señaladas anteriormente, distinguimos aquellas que realizan un producto (productoras de contenido audiovisuales dirigidos a los menores) de las que realizan una actividad (distribuidoras y emisoras de dichos contenidos). En cada caso se adaptará la implantación de esta fase.

### **8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O ACTIVIDAD.**

La organización debe planificar el producto o la actividad de forma coherente con el SCM. Para ello se tendrán en cuenta los objetivos y la política de calidad, estableciéndose procedimientos para comprobar que estos se cumplen. Todo ello debe quedar registrado.

En el caso de una organización que opte por una certificación del producto, se sustituirán los objetivos y la política de calidad por los criterios que se hayan fijado en la NCM.

## **8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.**

En relación a la determinación de los requisitos relacionados con el producto, la organización audiovisual debe tener en cuenta los criterios relacionados con el cliente. Estos criterios serán revisados periódicamente.

Es importante que se establezcan mecanismos de comunicación externa, de manera que, por un lado, la política y los objetivos de calidad de la organización sean conocidos y, por otro lado, se pueda conocer la opinión de los clientes para mejorar su satisfacción y se atiendan sus reclamaciones.

## **8.3. DISEÑO Y DESARROLLO.**

En relación a la planificación de este aspecto, a partir de lo recogido en el manual de calidad, es imprescindible que en estas fases se tengan en cuenta la política y los objetivos de calidad y en particular los criterios de la NCM.

También es muy importante que se establezcan reglas claras de subcontratación y/o trabajo con entidades externas que participen en las fases de diseño y desarrollo.

Las fases de diseño y desarrollo deben ser objeto de revisión para verificar y validar el cumplimiento de lo establecido en la política de calidad, así como para poder introducir las mejoras que se estimen oportunas.

## **8.4. COMPRAS.**

La organización debe comprobar al realizar sus compras que esos contenidos no vayan en contra de la política y los objetivos de calidad y en particular de los criterios de la NCM. Para ello no será suficiente con la información que proporcione el proveedor, sino que se deberán establecer procedimientos de verificación de los contenidos adquiridos.

En el caso de las emisoras y distribuidoras hay que recordar lo ya señalado en el apartado 5.1: para realizar la certificación del proceso cuando no todos los contenidos están a su vez certificados o proceden de una organización certificada, deberán evaluarse los contenidos adquiridos para determinar si cumplen los objetivos de su SCM.

Para evitar que se produzcan no conformidades cuando el contenido es parcial o totalmente elaborado por un proveedor externo, la organización audiovisual debe advertir a esos proveedores de manera formal de los requisitos que deben cumplir, estableciendo procedimientos y reglas claras. Deben realizarse las evaluaciones una vez al año y en ellas se utilizarán cuestionarios, análisis de no conformidades y otra información relevante. Los resultados de dichas evaluaciones han de ser puestos en conocimiento de los proveedores a los que afecta.

## **8.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

En relación a la planificación de este aspecto, a partir de lo recogido en el manual de calidad, es imprescindible que en estas fases se tengan en cuenta la política y los objetivos de calidad y en particular los criterios de la NCM.

También es muy importante que se establezcan reglas claras de subcontratación y/o trabajo con entidades externas que participen en estas fases.

En el caso de las emisoras, estas deben implicarse en la elaboración, implantación, difusión y utilización de los sistemas de bloqueo de acceso, de forma que

los menores no puedan acceder a aquellos contenidos que no hayan sido certificados para su edad, si sus padres o tutores no se lo autorizan.

La producción y la prestación del servicio deben ser objeto de revisión para verificar y validar el cumplimiento de lo establecido en la política de calidad, así como para poder introducir las mejoras que se estimen oportunas.

## **9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **9.1. GENERALIDADES.**

La organización debe implantar procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora para verificar el cumplimiento, por parte del proceso productivo o del producto según el caso, de los criterios legales, mínimos, adicionales y los establecidos por la propia organización.

### **9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

La comprobación de que se han cumplido los objetivos y la política de calidad será realizada mediante una auditoría interna. Consistirá en la comprobación de que se hayan alcanzado las puntuaciones mínimas establecidas en los diferentes criterios recogidos en la Tabla 1. Para aquellos criterios que haya incorporado la organización voluntariamente, se deberán establecer mecanismos de medición y en las auditorías (interna y externa) se comprobará que se han alcanzado los mínimos deseados.

Además de la verificación del proceso productivo y del producto resultante, la organización también deberá establecer un procedimiento de análisis del funcionamiento del SCM, para establecer las posibilidades de mejora futura.

### **9.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.**

Tiene que existir un procedimiento documentado que recoja los controles, responsabilidades y actuaciones en el caso de que existan no conformidades por la falta de cumplimiento de algún criterio.

En el caso de una organización que tenga un SCM para certificar su proceso productivo, la detección de una no conformidad debe implicar su corrección. En caso de no ser posible o de decidir no hacerlo, el producto resultante no podrá ser acompañado del logotipo que certifique la calidad.

Si la organización ha optado por certificar el producto, la detección de una no conformidad también implicará la adopción de medidas de corrección. Si no es ya posible o se decide no hacerlo, igualmente el producto no se acompañará del logotipo acreditativo.

Se deben mantener registros de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente. Si se opta por la corrección de una no conformidad, habrá que volver a realizar la verificación.

Si la no conformidad se detectase después de la puesta a disposición de los destinatarios, la organización deberá tomar las medidas adecuadas.

#### **9.4. ANÁLISIS DE DATOS.**

La organización deberá recabar y analizar toda la información posible, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre la aplicación del SCM, para poder evaluar dónde se puede realizar la mejora continua de este sistema.

#### **9.5. MEJORA.**

La organización debe realizar las acciones correctivas que permitan eliminar las causas de las no conformidades detectadas para evitar que se repitan.

Asimismo debe establecer acciones preventivas que eviten las no conformidades que pudieran producirse en el futuro.

Además, la organización debe mejorar continuamente la eficacia del SCM, a partir del uso de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

## **10. CERTIFICACIÓN.**

Una vez que la organización cumple las especificaciones de la NCM, puede solicitar un certificado por parte de un organismo independiente de certificación acreditado. Este procedimiento, en el cual un organismo autónomo y externo audita el SCM y declara que cumple los criterios de la NCM, implica una mayor transparencia al probar que el proceso productivo o un producto de la organización cumple la norma<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Como alternativa la organización puede optar por realizar una autodeclaración de que el SCM implantado cumple con la NCM. En este caso es la propia organización la que realiza la auditoría, lo que resta credibilidad ante los terceros interesados.